

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EVALUASI
KONSUMEN PADA PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK
YAMAHA DI WELERI KENDAL**

TESIS

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh:

CATUR HADI PRAYITNO
NIM. P 100050031

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA**

2011

NOTA PEMBIMBING

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Catur Hadi Prayitno

Kepada Yth.

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudara:

Nama : CATUR HADI PRAYITNO

NIM : P 100050031

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
EVALUASI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS MOTOR
YAMAHA DI WELERI KENDAL

Dengan ini menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2011

Pembimbing Utama

Dr. Triyono, M.Si

NOTA PEMBIMBING

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Catur Hadi Prayitno

Kepada Yth.

Direktur Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudara:

Nama : CATUR HADI PRAYITNO

NIM : P 100050031

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
EVALUASI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS MOTOR
YAMAHA DI WELERI KENDAL

Dengan ini menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, April 2011

Pembimbing Kedua

Drs. Ahmad Mardalis, MBA

PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EVALUASI
KONSUMEN TERHADAP KUALITAS MOTOR YAMAHA
DI WELERI KENDAL**

Diajukan Oleh:

CATUR HADI PRAYITNO
P 100050031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, April 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

1. Dr. Triyono, M.Si (.....)
2. Drs. Ahmad Mardalis, MBA (.....)
3. (.....)

Surakarta, April 2011

Disyahkan,

Ketua

Program Pasca Sarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, MS

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CATUR HADI PRAYITNO

NIM : P 100050031

Judul Tesis : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI EVALUASI KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS MOTOR YAMAHA DI
WELERI KENDAL

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Maret 2011

CATUR HADI PRAYITNO
P 100050031

MOTTO

“Jika Allah menolong kamu maka tidak ada yang dapat mengalahkan kamu, jika Allah membiarkan kamu (tidak memberi pertolongan) maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu selain dari Allah sesudah itu, karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakal”

(Q.S Ali Imran 160)

“Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini”

(Bukhari Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Ibunda dan Ayahnda tercinta atas do'a dan limpahan kasih sayangnya.
2. Almamater tercinta.

ABSTRAK

CATUR HADI PRAYITNO. P. 100050031. “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Evaluasi Konsumen pada Pembelian Sepeda Motor Yamaha Di Weleri Kendal”. Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta tahun 2011.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, merek, citra, dan *relationship effort* terhadap evaluasi konsumen pada pembelian sepeda motor merek Yamaha di Weleri Kendal.

Populasi yang akan diteliti adalah seluruh masyarakat yang menggunakan motor Yamaha di wilayah Weleri Kendal, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 masyarakat yang motor Yamaha di wilayah Weleri Kendal selama masa pengamatan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda, uji t, uji F, dan uji determinasi. Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik.

Kesimpulan yang diperoleh adalah (1) Persamaan garis regresi menunjukkan perubahan positif pada keempat variabel independen (Harga, Merek, Citra, dan *Relationship effort*) akan meningkatkan variabel dependen (evaluasi konsumen), (2) variabel merek dan citra memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap evaluasi konsumen pada motor Yamaha di kota Weleri Kendal, (3) variabel harga dan *relationship effort* tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap evaluasi konsumen pada motor Yamaha di kota Weleri Kendal (4) terdapat pengaruh variabel harga, merek, citra, dan *relationship effort* secara simultan terhadap evaluasi konsumen pada motor Yamaha di kota Weleri Kendal, dan (5) variasi perubahan evaluasi konsumen pada pembelian sepeda motor Yamaha di Weleri Kendal dipengaruhi perubahan variabel harga, merek, citra, dan *relationship effort* sebesar 44,5%.

Kata kunci: *harga, merek, citra, relationship effort, evaluasi konsumen, kualitas produk.*

ABSTRACTION

CATUR HADI PRAYITNO. P. 100050031 “Factors Analysis Influencing Evaluation of Consumer At Purchasing of Brand Motorbike Yamaha in Weleri Kendal”. Magister Manajemen, Program Post Master, University Muhammadiyah of Surakarta the year 2011.

Purpose of in this research is for analyze price influence, brand, image, and relationship effort to evaluation of consumer at brand motorbike Yamaha in Weleri Kendal. Population which will be checked is all public using motor Yamaha in region Weleri Kendal, while sample applied 100 publics motor Yamaha in region Weleri Kendal during the observation. Data analytical method applied in this research is multiple regression, test t, F test, and determination test. Before done data analysis beforehand is done examination of classic assumption. The conclusion obtained is (1) the regression equation of a line explain that positive change at fourth of independent variable (price, brand, image, and relationship effort) will increase variable dependent evaluation of consumer), (2) variable brand and image has influence significant partially to evaluation of consumer at motor Yamaha in town Weleri Kendal, (3) variable price and relationship effort has no influence significant partially to evaluation of consumer at motor Yamaha in town Weleri Kendal, (4) there was price as variable influence, brand, image, and relationship effort in stimulant to evaluation of consumer at motor Yamaha in town Weleri Kendal, and (5) various change of evaluation of consumer at motor Yamaha in Weleri Kendal is influenced the change of price variable, brand, image, and relationship effort equal to 44,5%.

Keyword : price, brand, image, relationship effort, evaluation of consumer.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, karena berkah rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan judul “ ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EVALUASI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS MOTOR YAMAHA DI WELERI KENDAL”

Penulis menyadari bahwa terwujudnya tesis ini berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ijin penyusunan tesis ini.
2. Bapak Drs. Ahmad Mardalis, MBA, selaku Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan tesis ini.
3. Bapak Dr. Triyono, MSI, selaku pembimbing utama tesis yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Drs. Ahmad Mardalis, MBA, selaku pembimbing dua tesis yang telah sabar memberikan bimbingannya, nasehat dan masukan dalam penyusunan tesis ini.
5. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu mendoakan dan mendorongku hingga terselesainya tesis ini.
6. Teman-temanku Pasca Sarjana angkatan 2006, terima kasih atas kebersamaan kita selama ini.

7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.
8. Almamaterku tercinta.

Ucap tulus terima kasih atas bantuan yang diberikan dari semua pihak, semoga mendapat balasan dari Allah SWT sebagai amalan yang diperhitungkan dan mendapat imbalan yang jauh berharga. Akhirnya, penulis berharap agar saran dan kritik disampaikan demi perbaikan tesis ini.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| NOTA PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| <i>ABSTRACT</i> | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Tinjauan Pustaka | 9 |
| 1. Manajemen Pemasaran..... | 9 |
| 2. Konsep Pemasaran | 13 |
| 3. Perilaku Konsumen | 15 |
| 4. Evaluasi Purnabeli..... | 21 |
| 5. Harga..... | 26 |

| | |
|--|----|
| 6. Merek | 35 |
| 7. Citra..... | 41 |
| 8. <i>Relationship Effort</i> | 44 |
| B. Review Penelitian Terdahulu | 47 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 48 |
| D. Hipotesis..... | 49 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Ruang Lingkup Penelitian..... | 51 |
| B. Populasi, Sample dan Sampling | 52 |
| C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 54 |
| D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel | 54 |
| E. Alat dan Model Analisis | 57 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Deskripsi Karakteristik Responden..... | 63 |
| B. Pengujian Instrumen..... | 66 |
| C. Pengujian Asumsi Klasik | 69 |
| D. Analisis Data | 72 |
| E. Pembahasan..... | 76 |
| F. Implikasi..... | 77 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran..... | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Angket | 54 |
| Tabel 3.2 Indikator Variabel Evaluasi Konsumen | 55 |
| Tabel 3.3 Indikator Variabel Harga..... | 55 |
| Tabel 3.4 Indikator Variabel Merek..... | 56 |
| Tabel 3.5 Indikator Variabel Citra | 56 |
| Tabel 3.6 Indikator Variabel <i>Relationship Effort</i> | 57 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 63 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 64 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur | 65 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 66 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Merek..... | 67 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra | 67 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Relationship Effort</i> | 68 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Evaluasi Konsumen..... | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Angket | 69 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 71 |
| Tabel 4.13 Ringkasan Perhitungan Uji Regresi Berganda..... | 73 |